

KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI PUBLIK DI KELURAHAN KERENG BANGKIRAI KOTA PALANGKA RAYA TAHUN 2025

Evy Novitasari Ibie

Prodi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Kristen Palangka Raya
(email: evy.ibie14@gmail.com)

Abstrak

Pelayanan administrasi publik yang efektif dan efisien merupakan kunci untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat. Pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepuasan masyarakat, dan meningkatkan kepercayaan terhadap pemerintah. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan administrasi publik di Kelurahan Kereng Bangkirai Kota Palangka Raya, serta faktor penghambat pelayanan administrasi publik.

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan teori J.A Fitzsimmons dan M.J Fitzsimmons dalam Sulastiyono (2011:35-36) sebagai teori utama penulis untuk mengukur kualitas pelayanan publik pada dalam pelayanan administrasi publik di Kelurahan Kereng Bangkirai Kota Palangka Raya. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode kualitatif deskriptif yang dimulai dengan tahap observasi, wawancara dan dokumentasi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan administrasi publik di Kelurahan Kereng Bangkirai Kota Palangka Raya sebagai penyedia layanan yang berkualitas dan efisien bagi Masyarakat, juga bertanggung jawab untuk memastikan bahwa pelayanan administrasi publik berjalan dengan transparan, akuntabel, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Keyword : Kualitas, Pelayanan, Administrasi Publik.

Pendahuluan

Pelayanan publik merupakan tanggung jawab pemerintah dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah, baik pusat maupun daerah. Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut semua aspek dalam kehidupan. (Harsono, et al., 2021: 3-4); Pelaku pelayanan publik di Indonesia adalah Aparatur Sipil Negara sebagai abdi negara dan abdi masyarakat

baik dalam hal peran layanannya, maupun dalam hal jumlah layanan yang diberikan oleh pemerintah untuk memenuhi kepentingan umum. Pengembangan penyelenggaraan pelayanan publik merupakan salah satu pilihan strategis untuk mengembangkan pemerintah yang baik (good governance) di Indonesia. Hal ini disebabkan karena salah satu tolak ukur penyelenggaraan good governance

dapat dilihat dari terselenggaranya pelayanan publik yang berkualitas dan berorientasi pada kepuasan. Penyelenggara negara mempunyai peran yang sangat menentukan terhadap keberhasilan pelaksanaan tugas umum pemerintah, serta membangun tugas-tugas pelayanan kepada masyarakat. (Mustanir, 2022);

Administrasi publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan administrasi publik yang baik menjadi cerminan dari tata kelola pemerintahan yang efektif, responsif, dan transparan. Dalam konteks ini, pemerintah kelurahan memainkan peran strategis sebagai ujung tombak pelayanan langsung kepada masyarakat. Dalam memberikan pelayanan administrasi publik, Kantor Kelurahan Kereng Bangkirai yang terletak di Kota Palangka Raya, memiliki tanggung jawab besar dalam memberikan pelayanan administrasi publik, seperti pembuatan surat-surat keterangan, pelayanan kependudukan, perizinan sederhana, dan berbagai layanan lainnya. Pelayanan ini tidak hanya mempengaruhi kepuasan masyarakat, tetapi juga mendukung tercapainya tujuan pembangunan daerah. Seperti banyak wilayah lainnya, Kelurahan Kereng Bangkirai menghadapi berbagai tantangan dalam melaksanakan tugasnya, tantangan tersebut meliputi keterbatasan sumber daya manusia, infrastruktur yang kurang memadai. Selain itu, birokrasi yang kurang efisien juga menjadi kendala.

Dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi publik. Relevansi peran pemerintah dalam pelayanan administrasi publik semakin penting di era modern ini, di mana masyarakat menuntut layanan yang cepat dan efisien. Pelayanan

administrasi publik merupakan salah satu aspek penting dalam pemerintahan yang berfungsi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Pemerintah kelurahan/desa, sebagai salah satu unit terkecil dalam struktur pemerintahan, memiliki peran strategis dalam memberikan pelayanan yang efektif dan efisien kepada masyarakat. Kelurahan Kereng Bangkirai, sebagai salah satu kelurahan di Kota Palangka Raya, dihadapkan pada tantangan untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi publik agar dapat memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat. Pelayanan publik merupakan kewajiban dasar pemerintah, oleh karena itu kualitas pelayanan yang diberikan sangat dipengaruhi oleh kinerja pemerintah sebagai penyedia jasa. Pelayanan yang efektif harus dapat dijangkau, mudah diakses, cepat, efisien, dan memiliki dampak yang signifikan bagi masyarakat yang artinya adalah dampak yang besar, penting, dan terasa nyata bagi masyarakat dan pelayanan tersebut mampu memberikan perubahan positif dalam kehidupan masyarakat. Meskipun demikian, dalam prakteknya pelayanan administrasi publik, masih sering ditemukan kurang memuaskan, proses yang berbelit-belit dan waktu penyelesaian yang lama. Hal ini juga terjadi di Kelurahan Kereng Bangkirai sebagai salah satu penyedia layanan publik.

Kualitas pelayanan administrasi publik di Kelurahan Kereng Bangkirai Kota Palangka Raya diukur menggunakan indikator pelayanan publik, yaitu (1) tangibles (bukti fisik): adalah kemampuan pihak kelurahan dalam menunjukkan eksistensinya kepada masyarakat dan juga fasilitas fisik serta penampilan pegawainya. Namun penulis melihat bahwa pemerintah di Kelurahan Kereng

Bangkirai dalam memberikan pelayanan kurang maksimal dan fasilitas yang terbatas; (2) reliability (keandalan): yaitu kemampuan pihak kelurahan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Tetapi ketika berjanji bisa saja tidak ditepati, yang bersangkutan tidak di tempat, dan tidak sesuai dengan dijanjikan; (3) responsiveness (daya tanggap): kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada masyarakat, dengan penyampaian informasi yang jelas. Penulis melihat informasi yang diberikan jelas kepada masyarakat, namun dalam hal kecepatan masih kurang, dan ketika ada masyarakat yang datang tidak langsung dilayani; (4) assurance (jaminan atau kepastian): pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan para pegawai kelurahan untuk menumbuhkan rasa percaya masyarakat kepada pihak kelurahan; (5) empathy (perhatian): yaitu Kelurahan diharapkan memiliki suatu pengertian dan pengetahuan, serta mampu memahami kebutuhan masyarakat secara spesifik.

Dalam kelima indikator pelayanan publik tersebut bahwa ada tiga hal yang belum optimal, yaitu tangibles (bukti fisik), reliability (keandalan), dan responsiveness (daya tanggap). Adapun indikator pelayanan publik assurance (jaminan atau kepastian) dan empathy (perhatian) di Kelurahan Kereng Bangkirai masih bagus atau baik, artinya pemerintah kelurahan memiliki pengertian, pengetahuan dan jaminan atau kepastian terhadap masyarakat. Fakta tersebut akan berdampak pada proses kinerja dan pelayanan pegawai Kantor Kelurahan Kereng Bangkirai. Mengingat pelayanan yang diberikan kepada masyarakat haruslah mudah, cepat, serta sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Metode Penelitian

Jenis penelitian ini deskriptif dengan menggambarkan keadaan objek berdasarkan fakta yang ada. Pendekatan dilakukan menggunakan pendekatan kualitatif, dengan melakukan wawancara secara mendalam peneliti ingin memaparkan atau mendeskripsikan tentang kualitas pelayanan administrasi publik di Kelurahan Kereng Bangkirai Kecamatan Sabangau Kota Palangka Raya.

Sumber data adalah data primer dan data sekunder yang di peroleh langsung dari penelitian atau informan dengan melakukan pengamatan langsung di lapangan yang berupa kata kata, tindakan dan hasil wawancara. Data sekunder yaitu data tambahan untuk melengkapi data primer yang diperoleh berupa data kepustakaan, buku-buku yang terkait penelitian, internet, arsip terkait, dan dokumen berkas terkait.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi yaitu melakukan pengamatan secara langsung terhadap objek penelitian kemudian mencatat gejala-gejala yang terjadi untuk melengkapi data-data yang diperlukan sebagai acuan yang berkaitan dengan permasalahan penelitian. Selain itu teknik pengumpulan data melalui wawancara yang dilakukan dengan cara melakukan tanya jawab secara langsung antara peneliti dengan informan yang telah dijadikan sumber data primer, dengan menggunakan panduan wawancara Teknik

Dokumentasi juga dilakukan pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mencatat data yang sudah ada di lokasi penelitian, dokumen atau arsip-arsip yang ada, dan juga peneliti mendokumentasikan penelitian dengan menggunakan alat perekam, HP, serta foto-foto selama kegiatan penelitian berlangsung. Adapun teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisa kualitatif yaitu dengan menyajikan data yang dimulai dengan menelaah seluruh data yang tersedia dari berbagai sumber data yang terkumpul,

mempelajari data yang tersedia, menelaah, menyusunnya dalam satu satuan, yang kemudian dikategorikan pada tahap berikutnya dan memeriksa keabsahan data serta menafsirkannya dengan analisis sesuai dengan kemampuan daya nalar peneliti untuk membuat kesimpulan

Hasil dan Pembahasan

Untuk membahas peran pemerintah dalam pelayanan administrasi publik di Kelurahan Kereng Bangkirai Kota Palangka Raya penulis menggunakan teori J.A Fitzsimmons dan M.J Fitzsimmons dalam Sulastiyono (2011:35-36) ada 5 indikator pelayanan publik, yaitu Tangibles (Bukti Fisik), Reliability (Keandalan), Responsiveness (Daya Tanggap), Assurance (Jaminan atau Kepastian), dan Empathy (Perhatian).

1. *Tangibles* (bukti fisik), yaitu kemampuan pihak Kelurahan dalam menunjukkan eksistensinya kepada masyarakat. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana di kantor Kelurahan serta keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi pelayanan. Ini meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang, dan lainnya), teknologi (peralatan dan perlengkapan yang dipergunakan), serta penampilan pegawainya. Fakta di lapangan penulis menemukan bahwa sarana dan prasarana yang ada di kantor Kelurahan Kereng Bangkirai meliputi adanya gedung, tempat parkir yang luas, ruang tunggu, kipas angin, televisi, papan informasi, dan syarat/prosedur pelayanan. Adapun penampilan pegawai bersikap ramah, menyampaikan informasi dengan baik, dan menyelesaikan pekerjaan

dengan baik. Namun berdasarkan observasi dan wawancara penulis menemukan bahwa komputer dan printer yang ada hanya satu digunakan secara bergantian, kotak saran belum tersedia, jenis pelayanan yang ada di papan informasi belum diperbaharui. Sehingga penulis menyimpulkan bahwa Tangibles (Bukti Fisik) di kantor Kelurahan Kereng Bangkirai masih belum memadai.

2. *Reliability* (keandalan), yaitu kemampuan pihak Kelurahan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Harus sesuai dengan harapan masyarakat berarti kinerja yang tepat waktu, pelayanan tanpa kesalahan, sikap simpatik dan dengan akurasi tinggi. Ketika ada masyarakat yang ingin membuat SPT berdasarkan observasi dan hasil wawancara mereka turun ke lapangan sesuai dengan SOP mereka melakukan survei dengan membawa saksi-saksi dan didukung dengan jawaban dari salah satu masyarakat bahwa mereka tidak pernah dikecewakan dengan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Adapun sikap simpati ketika masyarakat tidak paham, mereka menjelaskan seperti apa alurnya, apa-apa saja yang diperlukan. Ketepatan waktu pelayanan yang diberikan ketika mereka berjanji mereka akan menepatinya. Berdasarkan fakta yang ada di lapangan penulis menemukan bahwa pegawai Kelurahan Kereng Bangkirai menjalankan tugas dan tanggungjawabnya dengan baik. Sehingga penulis menyimpulkan bahwa Reliability (keandalan) di

- kantor Kelurahan Kereng Bangkirai sudah maksimal.
3. *Responsiveness* (Daya tanggap), yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsive*) dan tepat kepada masyarakat, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan masyarakat menunggu tanpa alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan. Berdasarkan wawancara yang penulis lakukan bahwa ketika masyarakat datang ke kantor kelurahan mereka disambut oleh resepsionis, dan resepsionis inilah yang akan mengarahkan masyarakat ke bidang-bidang mana yang sesuai dengan apa yang dibutuhkan. Fakta yang ada di lapangan penulis menemukan bahwa pegawai Kelurahan Kereng Bangkirai sudah merespon masyarakat yang datang ke kantor kelurahan dengan baik. Sehingga penulis menyimpulkan bahwa *Responsiveness* (Daya tanggap) pegawai di kantor Kelurahan Kereng Bangkirai sudah maksimal.
 4. *Assurance* (Jaminan atau kepastian), yaitu pengetahuan, kesopanan santunan, dan kemampuan para pegawai Kelurahan untuk menumbuhkan rasa percaya masyarakat kepada pihak Kelurahan. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara bahwa ketika masyarakat mengurus keperluan ke kantor kelurahan yang mengatakan tidak pernah ada hambatan dan dipastikan selesai pada hari itu juga, didukung dengan jawaban dari salah satu pegawai kelurahan bahwa ketika ada masyarakat datang mereka membantu mengarahkan, memberikan pengertian, jika terjadi human error seperti kesalahan pengetikan mereka akan mengganti dengan yang baru. Fakta lapangan penulis menemukan bahwa pihak Kelurahan Kereng Bangkirai sudah memberikan pelayanan yang baik terlihat dari kemampuan dan pengetahuan pegawai kelurahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sehingga penulis menyimpulkan bahwa *Assurance* (Jaminan atau kepastian) pegawai di kantor Kelurahan Kereng Bangkirai sudah maksimal.
 5. *Empathy* (Perhatian), yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada masyarakat dengan berupaya memahami keinginan masyarakat, dimana pegawai Kelurahan diharapkan memiliki suatu pengertian dan pengetahuan, serta mampu memahami kebutuhan masyarakat, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi masyarakat. Berdasarkan observasi dan hasil wawancara penulis dengan pegawai kelurahan yang mengatakan bahwa terkadang masyarakat tidak memahami kebutuhan dan pelayanan apa yang dibutuhkan, jadi mereka pegawailah yang nantinya memberikan informasi mengarahkan serta memberi solusi kepada masyarakat mengenai pelayanan yang dibutuhkan dan ini didukung dari jawaban salah satu masyarakat yang mengatakan bahwa pihak kelurahan sangat baik dan bagus dalam melayani dan termasuk cepat dalam menangani permasalahan maupun keperluan masyarakat. Fakta lapangan penulis menemukan bahwa pegawai Kelurahan Kereng

Bangkirai sudah berupaya memahami kebutuhan masyarakat serta pelayanan yang cepat kepada masyarakat. Sehingga penulis menyimpulkan bahwa Empathy (Perhatian) pegawai Kelurahan Kereng Bangkirai Kota Palangka Raya sudah maksimal.

Faktor Penghambat dan Pendukung Kualitas Pelayanan Administrasi Publik Di Kelurahan Kereng Bangkirai Kota Palangka Raya

Faktor penghambat kualitas pelayanan administrasi publik di Kelurahan Kereng Bangkirai Kota Palangka Raya yaitu Sarana yang ada masih belum memadai. Adapun unit komputer dan printer hanya satu digunakan secara bergantian oleh pegawai Kelurahan Kereng Bangkirai, hal tersebut yang memperlambat pembuatan dokumen maupun surat-surat. Selain itu papan informasi atau jenis-jenis pelayanan seperti papan informasi atau jenis-jenis pelayanan yang ada masih belum diperbaharui karna masih menggunakan informasi yang lama.

Faktor pendukung peran pemerintah dalam pelayanan administrasi publik di Kelurahan Kereng Bangkirai Kota Palangka Raya seperti Kemampuan Pegawai yang Kompeten dalam Pelayanan Pegawai Kelurahan Kereng Bangkirai memiliki kemampuan yang baik dalam mengoperasikan komputer, mengelola data, dan keterampilan komunikasi yang baik dengan masyarakat. Terbukti ketika masyarakat mengurus surat kematian dan meminta tanda tangan Lurah dilayani dengan baik ini didukung dari jawaban salah satu masyarakat yang mengatakan bahwa pelayanan atau respon dari pihak kelurahan bagus dan cepat. Adapun

kemampuan pegawai kelurahan dalam mengoperasikan komputer sudah baik terbukti dengan kemampuan mereka dalam mengelola data, seperti data penduduk, membuat laporan dan membuat dokumen. Pegawai mampu bekerja sama dalam pelayanan publik, kerja sama yang baik antar pegawai sangat penting untuk mencapai hasil yang optimal. Kelurahan Kereng Bangkirai telah menerapkan hal ini dengan baik, di mana antar pegawai saling melengkapi dalam menjalankan tugas tanggung jawab melayani masyarakat. Hal tersebut terbukti ketika seorang pegawai yang bertanggung jawab untuk membuat laporan sedang berhalangan hadir, maka pegawai lain dapat membantu mengerjakan tugas tersebut tanpa mengganggu pelayanan kepada masyarakat sehingga pelayanan tetap terus dilaksanakan. Selain itu kualitas sumber daya pegawai merupakan salah satu faktor yang mendukung pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kelurahan Kereng Bangkirai adalah kompetensi pegawai yang memadai baik dari segi pendidikan maupun pengalaman kerja. Adapun pegawai yang lulusan strata 1 (S1) berjumlah 7 orang dan yang lulusan SMA berjumlah 4 orang. Selain itu pegawai kelurahan ada yang 10 tahun sudah bekerja di Kantor Kelurahan Kereng Bangkirai dengan rata-rata pegawai bekerja selama 7-8 tahun, sehingga ketika para pegawai berhadapan dengan masyarakat, mereka mampu mengatasi persoalan-persoalan yang terjadi karna sudah berpengalaman di bidangnya. Dengan pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki, pegawai dapat menjalankan tugas tanggung jawabnya dengan baik.

Kesimpulan

Berdasarkan temuan penelitian dan pembahasan tentang Kualitas Pelayanan

Administrasi Publik Di Kelurahan Kereng Bangkirai Kota Palangka Raya maka dapat disimpulkan bahwa Pemerintah memiliki peran penting dalam pelayanan administrasi publik di Kelurahan Kereng Bangkirai Kota Palangka Raya, yaitu sebagai penyedia layanan yang berkualitas dan efisien bagi masyarakat. Pemerintah juga bertanggung jawab untuk memastikan bahwa pelayanan administrasi publik berjalan dengan baik. Tangibles (Bukti Fisik): Sarana di kantor Kelurahan Kereng Bangkirai sudah ada, namun masih belum memadai karena keterbatasan teknologi dan kurangnya fasilitas seperti kotak saran. Reliability (Keandalan): Pegawai Kelurahan Kereng Bangkirai menjalankan tugas dan tanggungjawabnya dengan baik, memberikan pelayanan yang akurat dan terpercaya, sehingga keandalan sudah maksimal. Responsiveness (Daya Tanggap): Pegawai Kelurahan Kereng Bangkirai sudah merespon masyarakat dengan baik, memberikan pelayanan yang cepat dan tepat, sehingga daya tanggap sudah maksimal. Assurance (Jaminan atau Kepastian): Pegawai Kelurahan Kereng Bangkirai sudah memberikan pelayanan yang baik, memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik, sehingga jaminan atau kepastian sudah maksimal. Dan Empathy (Perhatian): Pegawai Kelurahan Kereng Bangkirai sudah berupaya memahami kebutuhan masyarakat, memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual, sehingga perhatian sudah maksimal.

References

- Hardiansyah, 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gaya Media.
- Harsono, Jusuf dkk. 2021. *Pelayanan Sektor Publik: Teori dan Perkembangannya*. Ponorogo:

- Unmuh Ponorogo Press.
- Hadari Nawawi, 2005. *Penelitian Terapan*, Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Kurniawan, Agung, 2005. *Transformasi Pelayanan Publik, Pembaharuan*, Yogyakarta.
- Mustanir, Ahmad, 2022. *Pelayanan Publik*, Pasuruan: Qiara Media & Basya Media.
- Moleong, Lexy j. 2018. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: PT Remaja Rosdakarva